



Politique relative aux plaintes des membres de la Nation huronne-wendat

(rés. 7345)

ATTENDU QUE le Conseil de la Nation huronne-wendat (le « Conseil ») désire que sa fonction publique maintienne une prestation de services qui soit faite dans le respect, avec efficacité et célérité et conformément aux droits des membres de la Nation et des autres personnes fréquentant son territoire;

ATTENDU QUE le Conseil juge qu'un processus de plaintes peut servir à améliorer la qualité des services rendus par ses fonctionnaires;

ATTENDU QUE le Conseil veut que le processus de plaintes soit simple, accessible et facile à appliquer.

À CES CAUSES, le Conseil de la Nation huronne-wendat édicte :

CHAPITRE I

CHAMPS D'APPLICATION

1. Sous réserve de ses dispositions particulières, la présente politique s'applique au comportement et aux décisions de tout cadre, fonctionnaire, employé ou prestataire de services du Conseil, à l'exception des élus.

CHAPITRE II

PROCESSUS DE PLAINTES

2. À moins que le contexte ne s'y oppose, toute personne doit, avant de porter plainte en vertu de la présente politique, tenter de régler son insatisfaction en s'adressant à la personne qui en est à l'origine.

Un directeur peut adopter des directives relatives au traitement des insatisfactions dans son unité.

3. Toute personne désirant porter plainte doit le faire par écrit, par l'entremise du formulaire approprié disponible sur le site Internet du Conseil, dans les 30 jours du fait ou de la décision qui en fait l'objet.

4. La direction générale est chargée de recevoir, d'accuser réception et de traiter les plaintes.

5. Sur réception d'une plainte, la direction générale l'achemine au directeur du secteur concerné pour qu'il en dispose, dans un délai de 30 jours, de la manière qu'il juge appropriée.

Le directeur peut notamment rencontrer le plaignant afin de trouver une solution, dans la mesure permise par les politiques et règlements du Conseil et le droit applicable.

Le directeur peut également aviser, dans le délai prévu au présent article, le plaignant qu'un délai supplémentaire est nécessaire au traitement de sa plainte. Si la plainte n'a pas fait l'objet d'une réponse finale par le directeur dans les trois mois, le plaignant peut transmettre sa plainte au directeur général qui en dispose de la manière qu'il juge appropriée.

Le directeur communique sa décision sur la plainte par écrit au plaignant et en transmet une copie à la direction générale.

6. Lorsque le directeur est en conflit d'intérêts, le directeur général statue directement sur la plainte.

7. Lorsque le directeur a statué sur la plainte, le plaignant peut, dans les 20 jours de la décision, demander la révision de la décision au directeur général du Conseil.

8. Toute décision du directeur général est finale et sans appel.

9. À toute étape du processus, une plainte est sujette à une intervention directe du directeur général, qui prend les mesures qu'il juge appropriées.

CHAPITRE III

PROCÉDURES PARTICULIÈRES

10. Lorsque le comportement du directeur général fait l'objet d'une plainte, le plaignant doit communiquer directement, par courriel ou par lettre, avec le Grand Chef, qui prend les mesures qu'il juge appropriées.

Lorsque le directeur général est en conflit d'intérêt, le Grand Chef désigne un directeur pour qu'il assume *ad hoc* ses pouvoirs en vertu de la présente politique.

11. Aucune plainte n'est recevable à l'encontre des membres du comité d'admission du CHSLD Akhiakahrata'ya, pour les décisions prises concernant l'admission d'un résident, conformément à la *Politique d'admission au CHSLD de Wendake*.

12. Une plainte à l'encontre d'un avocat ou d'un policier à l'emploi du Conseil est irrecevable en vertu de la présente politique.

Une personne qui souhaite se plaindre de la conduite de ces personnes peut s'adresser, selon le cas, au Barreau conformément au *Code des professions* ou au Commissaire à la déontologie policière ou au Service de police de Wendake conformément à la *Loi sur la police*.

CHAPITRE IV

RESPONSABILITÉ D'APPLICATION

13. Le directeur général est responsable de la présente politique.

CHAPITRE V

ENTRÉE EN VIGUEUR

14. La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption.